

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini perkembangan pengelolaan sumber daya manusia sudah mengarah pada *human capital*. Sumber daya manusia sudah tidak lagi dianggap sebagai fungsi penunjang (*supporting*), tetapi sebagai sumber kunci atau aset keberhasilan suatu organisasi. Pentingnya peranan sumber daya manusia sangat penting dalam mewujudkan keselarasan visi dan misi organisasi. Perubahan lingkungan yang cepat, yang ditandai dengan kemajuan informasi, perubahan selera pasar, fluktuasi ekonomi, dan kondisi dinamis lain menuntut organisasi untuk merespon perubahan yang terjadi agar tetap bertahan dalam persaingan global. Organisasi hendaknya memberikan perhatian yang besar terhadap lingkungan eksternal maupun internal perusahaan agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan dan kesuksesan dalam bersaing.

Peran strategis sumber daya manusia dalam organisasi bisnis dapat dielaborasi dari segi teori sumber daya, dimana fungsi perusahaan adalah mengerahkan seluruh sumber daya atau kemampuan internal untuk menghadapi kepentingan pasar sebagai faktor eksternal utama. Sumber daya sebagaimana disebutkan diatas, adalah SDM strategis yang memberikan *added value* sebagai tolok ukur keberhasilan bisnis. (Yuniarsih, 2016)

Bagaimanapun juga, memiliki karyawan yang ahli sekalipun tidaklah cukup untuk mencapai tujuan organisasi. Hal yang terpenting adalah bagaimana mengelola karyawan ahli tersebut agar mereka menunjukkan performa secara aktif dan terlibat dalam seluruh pekerjaan dan organisasinya dengan memanfaatkan

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu1

potensinya pada titik maksimal atau bahkan melebihi peran formal dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya (Cho & McLean, 2009)

Ulrich (2007) mengatakan bahwa organisasi yang sukses berangkat dari 3 kualitas penting yang harus terdapat pada diri karyawan, yaitu: kompetensi, komitmen atau engagement, dan kontribusi. Dengan kata lain, sangatlah penting untuk menyadari bahwa performa kerja dan kesuksesan organisasi tidak hanya bergantung pada kompetensi atau keahlian kognitif yang dimiliki oleh karyawan, tetapi juga bergantung pada bagaimana karyawan merespon pekerjaan dan organisasi tempatnya bekerja.

Pentingnya keterlibatan anggota dalam memberikan kontribusinya kepada organisasi sangat berpengaruh pada kemampuan organisasi dalam mencapai tujuannya. Keterlibatan dan kepedulian anggota pada tugasnya atau yang lebih dikenal sebagai *employee engagement* tentunya menghasilkan *engaged employee* yaitu anggota yang sepenuhnya terlibat dalam aktivitas organisasi dan memiliki antusiasme terhadap tugas atau pekerjaan mereka. *Employee engagement* menunjukkan sejauh mana komitmen anggota baik secara emosional maupun intelektual terhadap pencapaian pekerjaan, misi, dan visi organisasi. Seperti yang diungkapkan Scarlett Survei (2001), “*Employee engagement as an individual's degree of positive or negative emotional attachment to their organization, their job, their colleague*”. *Employee engagement* merupakan tingkat emosional individu baik positif maupun negatif yang dilekatkan kepada organisasi, pekerjaan dan rekan kerja mereka. *Employee engagement* ini dapat dilihat sebagai *level of ownership* dimana setiap anggota ingin melakukan apapun yang mereka bisa untuk kepentingan dan keberhasilan serta keefektifan di organisasi secara keseluruhan. (Muliawaty, 2014)

Akan tetapi yang dihadapi berbagai perusahaan saat ini adalah sangat sulit mencari orang yang *engaged* pada perusahaan. Bisa dikatakan bahwa saat ini dunia

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu2

memiliki krisis keterlibatan karyawan, dengan berakibat serius dan berdampak pada perekonomian global. Menurut penelitian Gallup, di seluruh dunia, hanya 13% dari karyawan yang bekerja untuk sebuah organisasi yang terlibat. (Gallup, 2013). Penelitian mengenai keterikatan karyawan juga dilakukan oleh Gallup di negara-negara Asia Tenggara. Hasilnya menyatakan bahwa Filipina adalah negara yang memiliki *employee engagement* tertinggi, dengan jumlah 29% karyawan yang bisa dikatakan terlibat aktif dan *engaged* pada organisasi tempat mereka bekerja. Sedangkan Indonesia berada pada posisi ke-5 dimana total pekerja yang *engaged* pada organisasi hanya sekitar 8%, artinya masih banyak masyarakat Indonesia yang tidak *engaged* pada organisasinya yaitu sebesar 77%. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1. dibawah ini :

Tabel 1. 1 Survei *Employee Engagement* di Asia Tenggara

Negara	<i>Engaged</i>	<i>Not Engaged</i>	<i>Actively Disengaged</i>
Philipina	29%	63%	8%
Thailand	14%	84%	2%
Malaysia	11%	81%	8%
Singapore	9%	76%	15%
Indonesia	8%	77%	15%

Sumber : <http://news.gallup.com/businessjournal/166280/why-indonesia-engaged-younger-workers.aspx>)

Pada intinya, Gallup menyoroti tingkat *employee engagement* yang sangat rendah di Indonesia dan hal ini akan membahayakan tingkat produktifitas tenaga kerja, kemudian pada gilirannya akan berpotensi besar menurunkan pertumbuhan ekonomi.

Tabel 1. 2 Data *Turnover* 2015

Industri	Total <i>Turnover</i>
<i>All Industry</i>	16,7%
<i>Banking & Finance</i>	19,1%

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu3

<i>Healthcare</i>	18,9%
<i>Hospitally</i>	25,9%
<i>Insurance</i>	12,2%
<i>Manufacturing & Distribution</i>	14,8%
<i>Not-for-Profit</i>	15,7%
<i>Service</i>	14,9%
<i>Utilities</i>	9,0%

Sumber : (Nurwulandari, 2017)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, menunjukkan bahwa dari 8 industri yang diteliti, tingkat *turnover* yang tertinggi yaitu pada industri *hospitally* yaitu sebesar 25,9%. Gallup menjelaskan bahwa *employee engagement* yang rendah disebabkan oleh tingkat *turnover* yang tinggi. Tingkat *turnover* yang tinggi tersebut disebabkan iklim kerja yang dinilai oleh karyawan masih kurang kondusif bagi karir maupun kesejahteraan mereka.

Dalam mencapai tujuan organisasi, anggota di dalam organisasi harus memiliki perilaku-perilaku yang mendukung dalam memberikan kontribusi kepada organisasi, salah satunya adalah perilakunya yang melebihi tuntutan peran di lingkungan organisasi. Perilaku tersebut sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi dan dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB). Robbins & Judge (dalam Handayani, 2015) mendefinisikan, “*Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah kebebasan perilaku yang bukan merupakan bagian dari sebuah persyaratan kerja formal karyawan tetapi hal ini menunjukkan suatu organisasi berjalan efektif”. Perilaku yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi ini tanpa adanya keterpaksaan dari pihak manapun, tetapi berasal dari dorongan pribadi untuk melakukan usaha-usaha demi tercapainya keefektivan dalam tujuan organisasi. *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat menunjang fleksibilitas sumber daya dalam organisasi, dimana perilaku “*good citizen*” atau “warga negara yang baik” seperti penggerak perubahan, membantu anggota lain dalam kelompok, sukarela untuk bekerja ekstra,

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu4

menghindari konflik, menghargai semangat peran dan peraturan yang tertulis, dan memaklumi dengan baik pekerjaan yang sesekali memaksa atau mengganggu.

Pentingnya membangun perilaku OCB dalam sebuah perusahaan tidak lepas dari seberapa besar karyawan sadar untuk memberikan kemampuan terbaiknya untuk perusahaan. Ketika karyawan sudah terikat atau *engaged* pada perusahaan dimana ia bekerja maka karyawan akan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap perusahaan dan mau melakukan peran extra atas kinerja mereka terhadap perusahaan. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk melihat adanya hubungan dan pengaruh *employee engagement* terhadap OCB. (Wulandari, 2017)

Organisasi pada umumnya memiliki keyakinan bahwa dalam mencapai tujuan maka memerlukan kinerja individu semaksimal mungkin. Kinerja yang baik menuntut adanya perilaku individu sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi. Perilaku yang diharapkan oleh organisasi terhadap individu tidak hanya perilaku pada lingkup *in-role*, tetapi juga perilaku *extra role*. Perilaku *extra role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behaviour*. Robbins, (2015) mengemukakan bahwa *Organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Perusahaan dapat meningkatkan *organizational citizenship behaviour* dengan memberikan perhatian lebih kepada faktor-faktor yang secara kondusif dapat meningkatkan *employee engagement*. *Organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku organisasi yang tidak terlepas dari adanya keterlibatan secara aktif seorang karyawan mengenai bagaimana individu tersebut merespon pekerjaan dan organisasi tempatnya bekerja.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik karena terbukti besar pengaruhnya bagi karyawan maupun perusahaan. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi

perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan kinerja, perubahan sikap dan *employee engagement*. Menurut Osborn (Yuli T, 2003:56), “*Job satisfaction is the degree to which an individual feels positively or negatively about the various facets of the jobs tasks, the work setting and relationship with co-worker*”. Kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja (Suwatno, 2016).

Seorang karyawan dalam suatu perusahaan dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila karyawan tersebut memiliki keterikatan yang erat dengan perusahaannya yang membuat karyawan tersebut (tanpa keterpaksaan) mau memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaannya. Namun karyawan yang telah cukup lama bekerja di perusahaan pun, pada suatu ketika dapat berada di posisi pada penurunan kontribusinya kepada perusahaan. Ketidakefektifan kontribusi manusia sebagai karyawan dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal berasal dari dalam diri karyawan dan faktor eksternal berasal dari organisasi (Suparyadi, 2015:299). Faktor internal yang mempengaruhi kinerja yang tidak optimal adalah cipta, rasa, karsa yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Sedangkan faktor eksternal yang menyebabkan ketidakefektifan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja seperti hubungan dan dukungan dari pemimpin dan rekan kerja, dukungan peralatan kerja, dan lain-lain (Suparyadi, 2015:299).

Salah satu industri yang sedang berkembang pesat adalah industri perhotelan, karena pada dasarnya hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan baik swasta maupun pemerintah. Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya. Operasional hotel tidak terlepas dari peran penting sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia pada sebuah hotel harus mempunyai satu tujuan sama yaitu berkeinginan hotel mengalami peningkatan pendapatan dari tahun ke tahun. Untuk itu kinerja yang baik serta meningkatkan

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu6

hasil kerja merupakan hal terpenting dalam mewujudkan kemajuan dalam perusahaan.

Dewasa ini bisnis hotel dan resort sangat berkembang pesat di Indonesia khususnya di kabupaten Sumedang sebagai “pusat budaya sunda”. Wisatawan datang dan menginap didasari oleh beberapa hal diantaranya jarak, biaya yang perlu dikeluarkan, juga pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan adalah hal yang paling banyak dinilai dan disorot. Anggota Komisi V Nurhasan Zaidi dan Bidang pengembangan pemasaran pariwisata mengatakan, bahwa mereka berharap pemerintah harus berikhtiar menyiapkan masyarakat secara moril, skill, dan wirausaha untuk dapat mengambil peluang dari adanya Bandara Internasional Kertajati Majalengka dan jalan tol Cisundawu, maka Sumedang menjadi magnet daya tarik wisatawan baik mancanegara maupun nusantara lantaran Sumedang bersiap menjadi destinasi pariwisata (www.sumedangonline.com).

Tabel 1. 3 Daftar Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang

No	Hotel	Alamat
1	Hotel Puri Khatulistiwa	Jl. Raya Jatinangor KM.20 Sumedang 45363
2	Bandung Giri Gahana <i>Golf & Resort</i> Jatinangor	Jl. Raya Jatinangor KM.20 Sumedang 45363

Sumber : (www.tripadvisorindonesia.com)

Tabel 1.3 diatas menjelaskan bahwa perkembangan jumlah hotel berbintang di kab. Sumedang menunjukkan bahwa kab. Sumedang memiliki hotel bintang tiga untuk menunjang potensi pariwisata yang dimiliki oleh setiap daerah yang ada di kabupaten Sumedang. Sumedang merupakan salah satu destinasi wisata bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara yang ada di Jawa Barat yang memiliki potensi pariwisata. Dan destinasi wisata di kab. Sumedang kini terus berkembang secara variatif dari tahun ke tahunnya.

Rendahnya kinerja akan menghambat pencapaian tujuan perusahaan, terutama dari segi pengembangan perusahaan ke arah yang lebih baik dalam menghadapi persaingan global. Menurut Mangkunegara (2009:9) kinerja karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan suatu masalah yang harus mendapat perhatian dari pihak perusahaan, karena peningkatan kinerja tidak akan terjadi dengan sendirinya, tetapi harus ada usaha dan peran serta dari pihak perusahaan maupun dari pihak tenaga kerja. Untuk dapat mencapai kinerja yang tinggi dengan cita-cita dan harapan maka perusahaan dituntut untuk memiliki sebuah kebijakan maupun program yang ditujukan kepada para tenaga kerja agar mendapatkan tingkat kepuasan kerja *dan employee engagement* yang tinggi sehingga dapat berkontribusi secara optimal kepada perusahaan.

Fenomena yang didapat dari hasil wawancara dengan bagian personalia hotel Bapak Cahyadi dan Ibu Rita serta observasi langsung menunjukkan tingkat *employee engagement* yang rendah. Hal ini ditunjukkan dari tidak terpenuhinya aspek *managerial and co-worker support* (dukungan atasan dan rekan kerja) serta *basic need* (kebutuhan dasar). Karyawan hotel belum sepenuhnya *engaged* terhadap perusahaannya, mereka melaksanakan tugas berdasarkan tuntutan pekerjaan dan aturan yang telah ditetapkan perusahaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Ada beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan hotel yang harus mendapat perhatian yaitu masih ditemukannya penempatan orang yang tidak pada tempatnya yakni tidak sesuai dengan jabatan atau kemampuan kerjanya, dan kurangnya penghargaan terhadap karyawan yang berkinerja baik. Keadaan yang demikian harus diantisipasi secepatnya karena jika seorang karyawan tidak puas biasanya mempunyai motivasi yang rendah.

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu8

Akibatnya dalam bekerjapun mereka biasanya kurang bersemangat, malas, lambat bahkan bisa banyak melakukan kesalahan dan lain-lain hal yang bersifat negatif seperti kemangkiran, telat masuk kerja dan lain-lain.

Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki semangat kerja yang tinggi pula, sehingga prestasi kerjanya akan maksimal pula, sebaliknya karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah akan menyebabkan prestasi kerjanya menjadi buruk. Karyawan yang puas memungkinkan berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan jauh melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka, sehingga karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, 2008:113). Balasan dari karyawan tersebutlah membentuk perilaku karyawan yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Sementara itu permasalahan yang berkaitan dengan OCB diantaranya masih sering adanya karyawan yang terlambat masuk jam kerja, pada saat jam kerja banyak yang bermain Handphone, mengobrol dengan karyawan lain, yang semuanya itu tidak berkaitan dengan pekerjaan. Hal tersebut menjadikan masih rendahnya kontribusi peran ekstra atau OCB pada diri karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian serta teori tersebut diatas, maka penulis menilai bahwa terdapat dinamika pengaruh antara Kepuasan Kerja dan *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap *Employee engagement* dan implikasinya pada kinerja. Sehingga peneliti mengambil penelitian dengan judul **Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Employee Engagement* serta Implikasinya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah sebagai berikut :

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu9

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja, tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB), tingkat *employee engagement* dan tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang ?
2. Adakah pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat *employee engagement* pada karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang?
3. Adakah pengaruh tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap tingkat *employee engagement* pada karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang?
4. Adakah pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang?
5. Adakah pengaruh tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang?
6. Adakah pengaruh tingkat *employee engagement* terhadap tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Gambaran tingkat kepuasan kerja, tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB), tingkat *employee engagement* dan tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang
2. Pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat *employee engagement* karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang

3. Pengaruh tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap tingkat *employee engagement* karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang
4. Pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang
5. Pengaruh tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang
6. Pengaruh tingkat *employee engagement* terhadap tingkat kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Kabupaten Sumedang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara ilmiah maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini akan memberikan sumbangan bagi ilmu manajemen sumber daya manusia dan teori organisasi khususnya berkaitan dengan perilaku dalam organisasi. Temuan-temuan ini dapat dijadikan bahan pengembangan teoritik, atau dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori yang selama ini telah terakumulasi, sehingga dapat melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai bahan pertimbangan bagi instansi yang berada di kabupaten Sumedang dan bergerak dalam bisnis perhotelan untuk memperhatikan kepuasan kerja, OCB, *employee engagement* sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat membawa peluang bisnis yang lebih baik.

SOFIYAH, 2019

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu12